

## SERVICIOS Y PRODUCTOS TURÍSTICOS

### **OBJETIVOS Y PROYECTOS PENDIENTES**

**Servicios y Productos Turísticos** - Gestiona y estimula el desarrollo de productos turísticos mediante las áreas de Calidad Turística y Asuntos Educativos, las Regiones Turísticas, Transportación Turística, Agencias de Viajes, Operaciones Turísticas, Programa de Paradores y Mesones Gastronómicos y Bandera Azul. Promueve la calidad de servicio y del producto turístico, provee apoyo a empresas de excursión y atractivos en operaciones y estimula la transportación terrestre. Además, coordina y promueve el turismo a través de las distintas regiones y ayuda a desarrollar el turismo cultural. Apoya a todos los municipios para ayudarlos a desarrollar sus facilidades, atractivos, estrategias de mercadeo, materiales promocionales y calidad de servicios.

Como parte de la nueva estructura organizacional de la Compañía se crea esta Oficina a partir del año fiscal 2010-2011, consolidando todo lo relacionado a servicio.

### **Objetivos**

- Promover la creación de destinos dentro del destino.
- Mejorar la calidad de servicio de los hoteles, a través de adiestramientos, inspecciones y evaluaciones de servicio.
- Atender al turista en los centros de información.
- Promover la transportación turística terrestre, a través de la isla de Puerto Rico.
- Proveer servicio y apoyo a empresas de excursión, a los atractivos existentes y a las operaciones.
- Establecer el programa de "Adopte una Playa", para obtener la cooperación del sector privado en la limpieza y mantenimiento de los atractivos turísticos.
- Establecer un programa para certificación de guías turísticos.

## ***Programas***

**Paradores** – Hospederías acogidas al Programa de Paradores de la Compañía de Turismo de Puerto Rico, formando una red de alojamientos ubicadas fuera de la Zona Metropolitana, bajo la supervisión de la Compañía de Turismo de Puerto Rico. Promueve nuevos destinos representativos de la historia, ambiente, cultura, idiosincrasia y hospitalidad puertorriqueña. Contará con un mínimo de siete (7) habitaciones y un máximo de setenta y cinco (75) habitaciones.

**Mesones Gastronómicos** - Restaurantes fuera de la zona metropolitana, endosados por la Compañía de Turismo, los cuales han de destacar la excelencia en el servicio y la calidad óptima de la comida, el ambiente y otros atributos que los distingan entre otros restaurantes y que sirvan de estímulo para la superación en el campo de la gastronomía. Estos restaurantes sirven de complemento a otros atractivos turísticos en las zonas donde estén ubicados, permitiendo el fomentar el crecimiento del turismo a nivel local e internacional.

## **Áreas**

### ***Calidad Turística y Asuntos Educativos***

#### **Objetivos**

- Coordina y dirige las funciones relacionadas con la calidad de los servicios turísticos alrededor de la Isla.
- Integra los diversos programas de adiestramientos de la CTPR, para garantizar que se cumpla con los niveles de calidad establecidos en la industria turística.
- Responsable del cumplimiento de requisitos, normas y especificaciones de calidad tanto en planta física como en servicios en hospederías, Mesones Gastronómicos y restaurantes a través de inspecciones rutinarias y evaluaciones con agentes externos.

## ***Operaciones Turísticas***

### **Objetivos**

- Asiste a todo visitante a través de información en los diversos Centros de Información alrededor de la isla.
- Provee servicio y apoyo a empresas de excursión y a los atractivos existentes endosados por la CTPR.

### ***Transportación Turística Terrestre***

Reglamenta, investiga, fiscaliza, interviene y sanciona aquellas personas o entidades jurídicas que se dediquen a proveer servicio de transporte turístico terrestre, y delimita sus deberes, funciones y responsabilidades. (Ley 282 y Reglamento)

### ***Regiones***

#### **Porta del Sol (Oeste), Porta Caribe (Sur), Porta Cordillera (Central), Porta Atlántico (Norte) y Porta Antillas (Este)**

El esfuerzo de regionalización del turismo va dirigido a crear conglomerados de municipios organizados en regiones turísticas, con el propósito de convertirlos en destinos regionales, dentro de Puerto Rico como destino principal. Dicha estrategia de planificación turística es conocida como “destinos dentro del destino” y responde a la necesidad existente de promover el turismo fuera de los espacios que históricamente han sido el único enfoque de la actividad turística.

<b>Región Norte (Porta Atlántico)</b>	Camuy Hatillo Arecibo Barceloneta Manatí Vega Baja Vega Alta Dorado Toa Alta	Esta Región está compuesta por un sin número de municipios que bordean la costa del Océano Atlántico. Además, la Región Norte posee a través de su costa la Zona del Karso, que es un ecosistema natural que sirve de elemento unificador y como atractivo turístico de naturaleza de la Región. La Región cuenta con áreas de <i>surfing</i> , playas y atractivos turísticos importantes tales como, el Radio Telescopio de Arecibo y el Parque Las Cavernas del Río Camuy. La región tiene un gran potencial para el desarrollo del ecoturismo, agroturismo y turismo de naturaleza, especialmente por la ubicación de sistemas de
---------------------------------------	--	---

		cuevas y cavernas.
<b>Región Metro</b>	San Juan Guaynabo Carolina Bayamón Trujillo Alto Cataño Toa Baja	La Región Metro se distingue porque incluye a la Ciudad Capital de San Juan, ciudad de mayor antigüedad en Puerto Rico y la más reconocida a nivel mundial. También esta región posee atractivos turísticos tales como, museos, teatros, plazas, edificios históricos, ubicados en zonas turísticas tales como: el Viejo San Juan y el Condado. En la Región Metropolitana ubican ciudades que cuentan con el principal acceso aéreo (Aeropuerto Internacional Luis Muñoz Marín) y el principal acceso marítimo (Puerto de San Juan) de Puerto Rico. Esta Región también incluye las zonas turísticas de Isla Verde, el Distrito del Centro de Convenciones y el Coliseo de Puerto Rico. La Región cuenta con la mayor concentración hotelera y es el destino principal de turismo corporativo, de cruceros y de convenciones en Puerto Rico.
<b>Región Este (Porta Antillas)</b>	Caguas Loíza Canóvanas Río Grande Luquillo Fajardo Ceiba Culebra Vieques Naguabo Humacao Las Piedras Juncos Gurabo San Lorenzo Yabucoa Maunabo	La Región Éste ha demostrado un gran potencial de desarrollo turístico. Cuenta con el único bosque tropical en los Estados Unidos de América, El Yunque. El mismo sirve como elemento unificador de la Región. Esta Región incluye las islas municipios de Vieques y Culebra, la Sub-Región de Caguas, esto con el propósito de no crear una nueva región adicional muy pequeña, pero reconociendo la distinción de las particularidades físicas y culturales de la Sub-Región de Caguas <i>vis a vis</i> el resto del componente de la región. La región cuenta con varios de los mejores balnearios de la Isla y posee un gran potencial para el desarrollo del turismo náutico, como destino de hospederías tipo <i>resorts</i> y como destino de golf.
<b>Región Oeste (Porta del Sol) <u>Ley Núm 158 del 20 de</u></b>	Aguada Aguadilla Añasco Cabo Rojo Isabela Hormigueros Las Marías	Esta Región cuenta como elemento unificador su litoral costero de playas y áreas de <i>surfing</i> , que son las más conocidas y utilizadas como destino del turismo interno. El Aeropuerto de Aguadilla se ha convertido en un importante punto de acceso aéreo y el Puerto de Mayagüez como acceso marítimo en la Región. Históricamente, esta

<p><b><u>diciembre de 2005</u></b></p>	<p>Lajas,  Maricao  Mayagüez  Moca  Rincón  Sábana Grande  San Germán  Guánica  San Sebastián.</p>	<p>Región ha mantenido la mayor concentración de hospederías locales pequeñas y medianas, destacándose el Programa de Paradores de la Compañía de Turismo.</p>
<p><b>Región Sur (Porta Caribe) Orden Ejecutiva del Gobernador 22 de mayo 2006 (Anibal Acevedo Vilá)</b></p>	<p>Patillas  Arroyo Guayama  Salinas Coamo  Santa Isabel  Juana Díaz  Villalba  Ponce  Peñuelas  Guayanilla  Yauco</p>	<p>Esta Región bordea el Mar Caribe y posee en el Municipio de Ponce el elemento eje y unificador de la región, por su influencia turística. Ponce también funciona como eje principal para el acceso aéreo (Aeropuerto Regional de Mercedita) y para el acceso marítimo (Puerto de Ponce) en la Región, y cuenta con la mayor cantidad de hospederías y atractivos turísticos de la Región. La Región se destaca por poseer atractivos orientados a la cultura, historia y más recientemente está jugando un rol protagónico relacionado al atractivo de sus Haciendas Cafetaleras y producción del café puertorriqueño.</p>
<p><b>Región Central (Porta Cordillera) Ley 54 del 4 de agosto del 2009</b></p>	<p>Aibonito  Adjuntas  Cayey  Jayuya  Ciales  Orocovis  Morovis  Corozal  Barranquitas  Naranjito  Utuado  Comerio  Lares  Aguas Buenas  Cidra</p>	<p>Conocida por el verdor de sus montañas, la Región Central de la Isla posee áreas rurales y naturales poseedora de los elementos costumbristas de la cultura puertorriqueña. La Región cuenta con atractivos turísticos distintivos donde predominan áreas de bosques, zonas agrícolas, haciendas cafetaleras, gastronomía típica, entre otros atractivos. Es una de las regiones más ricas en recursos naturales, donde se diluye la agricultura, el ecoturismo y la gastronomía puertorriqueña, permitiendo así el desarrollo de un mercado turístico diverso.</p>

## ***Leyes Aplicables***

### **Ley 282 del 19 de dic. 2002 Ley de Transportación Turística Terrestre de PR**

Reglamentar, investigar, fiscalizar, intervenir y sancionar a aquellas personas o entidades jurídicas que se dediquen a proveer servicio de transporte turístico terrestre en PR

### **Ley 52 del 6 mayo 2008 Ley de Guías Turísticas**

Deroga la Ley Núm. 523 de 29 de septiembre de 2004 conocida como “Ley de la Junta Examinadora de Guías Turísticas”; adscrita al Depto. de Estado y enmienda los Artículos 5 y 6 de la Ley Núm. 10 de 18 de junio de 1970, según enmendada, (Ley Orgánica de la Compañía de Turismo de Puerto Rico), a los fines de asignar a la Compañía la facultad de reglamentar todo lo relacionado a la certificación de Guías Turísticas; para imponer penalidades; y para otros fines.

### **Ley 166 del 11 de agosto de 1995 Ley de Programa de Desarrollo Artesanal**

Fija la responsabilidad a la Compañía de Turismo de promover entre los turistas y extranjeros en la Isla, la adquisición y compra de artesanías puertorriqueñas.

Un nuevo enfoque del turismo colocando la cultura como un atractivo turístico. Se involucra al artesano en el desarrollo del turismo local e internacional.

- ❖ Inventariar los mejores artesanos y talleres artesanales para añadir al Mapa Turístico de las Rutas Artesanales.
- ❖ Identificación de artesanos a ser incluidos en viajes y actividades de promoción y mercadeo.
- ❖ Atender los mercados permanentes de Artesanía del paseo La Princesa y Plaza Dársenas.
- ❖ Ofrecer cursos de capacitación
- ❖ Coordinar en conjunto con PRIDCO la Feria de Artesanía de PR

### **Ley 212 28 de agosto de 2003 Ley Agencias de Viajes**

- Esta Ley faculta a la Compañía de Turismo de Puerto Rico a reglamentar a las agencias de pasajes y mayoristas de viaje y transfiere a ésta todos los poderes, facultades y funciones de la Comisión de Servicio Público de Puerto Rico relacionado con dichas agencias. Con esta transferencia se persigue centralizar en un solo organismo gubernamental todo lo relacionado con la industria del turismo.
- ❖ Reglamentar, investigar, intervenir y sancionar a aquellas personas o entidades dedicadas a la venta u ofrecimiento en venta de pasajes en Puerto Rico para el transporte aéreo, terrestre o acuático de personas para lugares dentro o fuera de Puerto Rico o que realicen reservaciones de alojamiento, entretenimiento o transportación terrestre o confección y venta de viajes integrales o excursiones dentro o fuera de Puerto Rico

### **Ley Núm. 173 de 12 de agosto de 2000, según enmendada - Bandera Azul**

Le otorgó la responsabilidad a la Compañía de Turismo de PR de implantar y coordinar el "Programa para la Promoción, Protección y Conservación de las Playas de Puerto Rico Aspirantes a la Bandera Azul".

La Bandera Azul es un distintivo que otorga anualmente la Fundación Europea de Educación Ambiental a las playas y puertos que cumplen una serie de condiciones ambientales e instalaciones. La condición de Bandera Azul es concedida a las playas en más de treinta países de Europa, Sudáfrica, Nueva Zelanda, Canadá y el Caribe. El cumplimiento de los criterios Bandera Azul exige el cumplimiento de normas de calidad del agua, la seguridad, la prestación de servicios generales y de ordenación del medio ambiente.

### **Ley 54 del 4 de agosto del 2009 Crea el Distrito Especial Turístico de la Montaña**

- ❖ El Distrito Especial Turístico de la Montaña comprenderá los siguientes municipios: Adjuntas, Aguas Buenas, Aibonito, Barranquitas, Cayey, Ciales, Cidra, Comerío, Corozal, Florida, Jayuya, Lares, Morovis, Naranjito, Orocovis y Utuado.
- ❖ Ordena a la Compañía de Turismo a preparar un Plan Estratégico de Desarrollo Turístico y Mercadeo del Distrito y denominación e identificación del Distrito Especial Turístico de la Montaña.

- ❖ Ordena a los municipios participantes someter a la Compañía de Turismo un inventario de las atracciones turísticas actuales y potenciales de los mismos así como, de las necesidades de infraestructura relacionadas con el mismo. También, someterán un listado de los artesanos y de las fiestas populares y culturales que ubican y se celebran en los municipios.
- ❖ Se ordena a la Compañía de Turismo desarrollar un plan de financiamiento público para el Distrito Especial Turístico de la Montaña y de promover el patrocinio económico del sector privado. En atención a lo anterior, el Banco de Desarrollo Económico para Puerto Rico, sujeto a las disposiciones de su Ley Orgánica y al cumplimiento de sus políticas y reglamentos vigentes, colaborará con la Compañía de Turismo en el desarrollo de dicho plan de financiamiento público.
- ❖ Se ordena la creación de una Comisión Público-Privado para el Desarrollo del Distrito que garantice la agilidad de las encomiendas dispuestas por esta Ley y de seguimiento al progreso de las gestiones realizadas, a fin de lograr una adecuada implantación de las propuestas incluidas en el Plan Estratégico aquí dispuesto. El mismo estará compuesto por el Director Ejecutivo de la Compañía de Turismo, quien será su presidente; el Presidente de la Junta de Planificación; el Secretario del Departamento de Recursos Naturales y Ambientales; los alcaldes de los municipios que integran el Distrito Especial Turístico de la Montaña; el Presidente del Banco de Desarrollo Económico para Puerto Rico; el Presidente de la Asociación de Dueños de Paradores; el Presidente de la Cámara de Comercio de Puerto Rico; el Director Ejecutivo de la Corporación para el Desarrollo Integral del Ecoturismo y el Presidente de la Puerto Rico Hotel & Tourism Association. Cada miembro, podrá designar un representante autorizado que le sustituya de forma oficial en los trabajos de la Comisión aquí creada. Los miembros del sector público, ocuparán sus cargos durante el tiempo que duren sus nombramientos como Secretarios o Directores de las Agencias señaladas. Los miembros del sector privado ocuparán sus cargos durante el término que dure su nombramiento como presidentes de la Asociación u Organización privada.

### **Ley Núm 158 del 20 de diciembre de 2005 Destino Turístico Porta del Sol**

Ordena a la Compañía a preparar un Plan Estratégico para el destino turístico de Porta del Sol. Comprende los Municipios de Aguada, Aguadilla, Añasco, Cabo Rojo, Guánica, Isabela, Hormigueros, Las Marías, Lajas, Maricao, Mayagüez, Moca, Rincón, Sabana Grande, San Sebastián y Quebradillas.

**Orden Ejecutiva del Gobernador 22 de mayo 2006 para crear y demarcar la Región Turística “Porta Caribe”**

Compone los Municipios de Arroyo, Coamo, Guayama, Guayanilla, Juana Díaz, Peñuelas, Ponce, Salinas, Santa Isabel, Patillas, Villalba y Yauco.

**Ley Núm. 263 de 16 de noviembre de 2002- Programa de Horario de Trabajo Uniforme para los fines de semana y días feriados en las corporaciones que tengan lugares de atracción turística.**

Dispone que los jefes de las agencias, departamentos, corporaciones públicas e instrumentalidades del Gobierno de Puerto Rico que tengan a su cargo museos, parques, oficinas o cualquier sitio de atracción turística, implantarán un Programa de Horario de Trabajo Uniforme en dichas instalaciones turísticas para los fines de semana y días feriados.

***Proyectos Pendientes:***

**Secretaría**

Corrección de problemas del programa SATT (Sistema del Área de Transportación Turística).

- Corregir deficiencias de programación en los diferentes módulos que lo componen tales como trámites de autorización de franquicias, licencias de operador, inspecciones e informes del sistema.
- Preparación y firma del contrato de servicios.

**Operaciones Turísticas**

- Rotulación de oficinas Aeropuerto, Ochoa, Vieques y Culebra.
- Llenar puestos vacantes y solicitud de cinco (5) RPT, dos (2) Supervisores y una (1) persona por contrato para Centro de Información en Culebra.
- Desarrollo planos y diseño esquemático de construcción, mejoras y remodelación para el Culebra “Airport Welcome Lounge” en el Aeropuerto Benjamín Rivera Noriega, Culebra.
- Crear Centro de Información/Oficina Regional en Región Este, consolidando el personal que labora en las Oficinas de Vieques y Culebra.

## **Porta Del Sol**

- Creación de nuevas rutas turísticas (Ciclismo/Café) - Identificar lugares de interés turístico basado en estos temas. Creación de rótulos para las veredas identificadas para las rutas antes mencionadas. Requiere asignación de fondos.
- Expandir el Inventario de Hoteles a través de orientación y asistencia a inversionistas.
- Fomentar el aumento en el inventario de excursiones a través de orientación y asistencia a Operadores de Excursiones existentes y nuevos.
- Creación de folletos de ofertas especiales de los ofrecimientos de la Región Porta del Sol.
- Orientación a agentes de viajes y mayoristas sobre nuestras empresas turísticas, hoteles y restaurantes para lograr un mejor producto.
- Orientación a proponentes sobre propuestas de auspicio a la CTPR y solicitud de material promocional.
- Visita a nuevos restaurantes para posible endoso promocional.
- Actualización de la presentación de estadísticas de Porta del Sol.
- Colaboración con el Comité Timón del Puerto de Mayagüez, cuya meta es mercadear la industria del turismo de la Región de Porta del Sol con las líneas de cruceros para el uso consistente del Puerto de Mayagüez como un destino en las rutas del Caribe.

### **Nota:**

- **Sen Evelyn Vázquez puede solicitar que la Compañía de Turismo asigne presupuesto para promocionar la región, auspiciar eventos en los municipios.**
- **Alcalde Las Marias (Edwin Soto)-** Depto. de Recursos Naturales le transfirió terreno con 8 villas al lado de un Río Kaseis, desea desarrollarlas como villas turísticas.

## **Porta Caribe**

- Coordinación y apoyo a Departamento de Recursos Naturales en el esfuerzo Aguirre Verde. Proyecto de desarrollo turístico de Aguirre para el desarrollo de turismo de naturaleza y cultural utilizando los recursos ecológicos de la bahía de Jobos incluyendo hospederías, áreas recreativas, ciclo vía, desarrollo de microempresas locales para el establecimiento de servicios de kayaks, bosques de pesca recreativa artesanal y paseadoras.

- Se mantiene coordinación con ejecutivos del “Mega Yacht Sea Dreams” (capacidad de 201 pasajeros, Dic - 2012- Feb-2013) y el “Crystal Serenity” (1080 pasajeros, Dic - 2012)
- Re lanzamiento Porta Caribe “Discount Card” en proceso, 10,000 tarjetas nuevas para 50 comercios participantes.
- Preparación de paquetes promocionales de Paradores y hoteles de la Región para los diferentes eventos en PR y EU
- Apoyo y participación en la Junta de Directores de Desarrollo Integral del Sur (DISUR). ( lo preside Alcaldesa Ponce)
- Apoyo en la estructuración de paquetes promocionales entre hoteles y tour operadores de Porta Caribe promoviendo las facilidades de Toro Verde en Orocovis desde el sur hacia el Distrito de la Montaña.
- Visitas e inspecciones a proyectos turísticos en desarrollo y posibles restaurantes a endosarse
- Otros proyectos en pipeline:
  - Sistema de transportación SITRAS, Municipio de Ponce- hay 11 guaguas en función. Rutas históricas, comerciales, museos segunda fase
  - Apoyo en el proceso de permisos para el Desarrollo de Proyectos de Marina, Caribbean Images Marina.-(en la Guancha) 2da fase construcción de 42 espacios para mega yates.
  - Apoyo al desarrollo de Proyecto de Transportación Marítima a través de catamarán hacia Caja de Muertos por Hoteles Serrallés.
  - Desarrollo de proyecto de transportación marítima desde el Paseo Tablado La Guancha a Cayo Cardona en Ponce.
  - Desarrollo de proyecto de transportación entre San Juan y Ponce para hoteles de Porta Caribe a través de taxistas y tour operadores locales sujeto a aprobación.

### **Calidad Turística y Asuntos Educativos**

- Programa de Certificación para Guías Turísticos - Sujeto al registro del Reglamento de Guías Turísticos en el Departamento de Estado.
- Inclusión de Balneario Sun Bay, Vieques (2012-2013) Playa Flamenco, Culebra (2013-2014) y Playa Rosada, Lajas (2013-2014) en Programa Internacional Bandera Azul. Se han realizado esfuerzos con el Honorable Ricardo López, Alcalde de Culebra, Daniel Galán, Director de la Compañía de Parques Nacionales de Puerto Rico y Secretario de DRNA y la Organización Pro Ambiente Sustentable (OPAS).
- Re- Certificación de 7 playas y 2 (2012-2013) marinas en Programa Internacional Bandera Azul.

- Manejo de Servicio de Monitoreo de Aguas para atender temporaneamente pérdida súbita de fondos de la EPA al laboratorio de la JCA quien tenía a su haber la responsabilidad de monitoreo de calidad de aguas y aguas en playas Bandera Azul mediante el programa de Monitoria de Playas. (servicio hasta el 31 de diciembre a cargo de Calidad Turística y la División de Planificación y Desarrollo)
- Informes de Calidad Turística de servicios ofrecidos en hospederías endosadas, mesones gastronómicos y taxistas. El mismo se realiza mediante cliente misterioso a través de un contrato con Freeman Group.
- Celebración /Ceremonia Premios de Calidad Turística (octubre, 2012)
- Participación en próximos eventos culinarios y promociones de Turismo Interno en centros comerciales a través de toda la Isla.

### **Transportación Turística - Fiscalización y Vigilancia**

- Implantación de la segunda fase del Plan Vial en los muelles del Viejo San Juan (VSJ).
- Reunión con el “Coast Guard” para la apertura del Muelle 4
- Policía de Puerto Rico (asignación de Oficiales de la Policía permanentes durante la operación del Plan Vial).
- Señalización en áreas aledañas al “Staging Area” para beneficio de los locales.
- Colocación de “trailer” como oficina de Transportación Turística en el “Staging Area”.
- Orientación a los empleados de los hoteles sobre la Ley 282, Reglamento de Transportación Turística y zonas de Transportación Turística.
- Nueva rotulación en los taxis turísticos.
- Desarrollo de nuevas zonas de transportación turística Terrestre (Porta Caribe, Porta del Sol, Región Este, Vieques y Culebra).
- Expandir los accesos a la transportación de lujo en los muelles marítimos y pistas aéreas, cónsonos con el desarrollo de hoteles seis (6) estrellas.
- En Proceso de establecer Proyecto Piloto de instalación de *Taxímetro Inteligente* con la Cooperativa de Taxis Major.